

**PERSEPSI KUALITI PERKHIDMATAN LOGISTIK TENTERA  
DARAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN**

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia

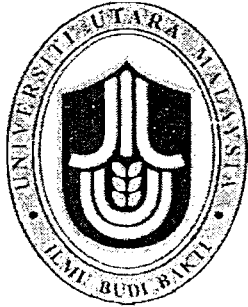
Oleh

**MEJAR SAMSUL RIZAL BIN MUSA**

**PERSEPSI KUALITI PERKHIDMATAN LOGISTIK  
TENTERA DARAT TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAMAN**

**MEJAR SAMSUL RIZAL BIN MUSA**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2011**



**Othman Yeop Abdullah  
Graduate School of Business**

**Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certified that)  
**SAMSUL RIZAL BIN MUSA (808796)**

Calon untuk Ijazah Sarjana  
(Candidate for the degree of) **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(has presented his/her project paper of the following title)

**PERSEPSI KUALITI PERKHIDMATAN LOGISTIK TENTERA DARAT TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas project  
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. NOR HASNI BINTI OSMAN**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan :   
(Signature)

Nama Penyelia : **DR. ANUAR BIN ARIFFIN (INTAN BUKIT KIARA)**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan :   
(Signature)

Tarikh : **13 NOVEMBER 2011**  
(Date)

## **KEBENARAN MERUJUK TESIS**

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Siswazah, Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH  
KOLEJ PERNIAGAAN  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN**

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti pengaruh kualiti perkhidmatan ke atas kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan penyelenggaraan logistic yang dilaksanakan oleh Tentera Darat (TD) yang mana pengkhususan pengkajian serta analisis ini dilaksanakan di Kem Sungai Udang Melaka dan Kem Iskandar Mersing Johor. Di dalam mengkaji kedua-dua kem ini, ianya melibatkan pasukan dari Gerup Gerak Khas iaitu sebuah pasukan khusus dalam TD. Pasukan-pasukan yang terlibat adalah Rejimen 21 Komando, Rejimen 22 Komando, Rejimen 11 gerak Khas, Pusat Latihan Peperangan Khusus dan Unit Komposit yang melibatkan kumpulan dari bantuan tempur dan bantuan khidmat. Bagi mengukur kualiti perkhidmatan, kajian ini menggunakan konstruk yang dibentuk oleh Parasuraman (2003) yang mana mengandungi lima item iaitu Kebolehnnyataan, Kebolehppercayaan, Responsif, Jaminan dan Empati. Bagi mengukur kepuasan pelanggan, instrumen yang digunakan adalah konstruk yang dibentuk oleh Cronin dan Taylor (1992). Data dikutip dengan menggunakan struktur soal-selidik melalui temuduga secara terus dengan responden seramai 354 orang. Data yang dikutip di analisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 14. Hasil penemuan menunjukkan tahap min kepuasan pelanggan adalah tinggi, begitu juga dengan skor min bagi keseluruhan dimensi kualiti perkhidmatan. Analisis juga mendapati kepuasan pelanggan mempunyai perkaitan positif yang tinggi dengan kelima-lima element dimensi Kualiti Perkhidmatan iaitu Kebolehnnyataan, Kebolehppercayaan, Responsif, Jaminan dan Empati yang mana ianya menunjukkan perkaitan positif pada tahap tinggi. Analisis Regresi Berganda menunjukkan Kualiti Perkhidmatan menerangkan 80% varian dalam kepuasan pelanggan. Terdapat hanya dua item iaitu Kebolehppercayaan dan Empati boleh dianggap sebagai faktor-faktor yang kritikal ke atas kepuasan pelanggan. Kesimpulannya pelanggan berpuas hati terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan, akan tetapi terdapat beberapa perkara seperti barangan, bekalan logistik itu sendiri yang menjadi punca sumber terhadap. Walau bagaimanapun penekanan perlu diberi kepada usaha-usaha peningkatan terhadap proses kerja, prosedur yang terlibat dan sistem dalam memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada pengguna.

***TENTERA DARAT SENTIASA DIHADAPAN – CEPAT DAN CERGAS***

## **ABSTRACT**

*This study aims to identify the influence of service quality on customer satisfaction with logistics and maintenance services performed by the Malaysian Army (TD), which specialized research and analysis is conducted at Sungai Udang Camp and Iskandar Camp Mersing Johor. From these two camps the analysis involves a team of Special Forces Group where it is an elite as well as a special unit in TD. The units involved are 21 Commando Regiment, 22 Commando Regiment, 11 Special Service Regiment, Special Warfare Training Centre and the composite units from the Supporting Element. To measure the quality of service, this study uses constructs developed by Parsuraman (2003), which contain five items or dimension that Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. To measure customer satisfaction, the instruments used to constructs are developed by Cronin and Taylor (1992) and the data collected using the structure of the questionnaire through direct interview with respondent, total 354 people. The data collected in the analysis using Statistical Package for Social Science (SPSS) version 10. The findings indicate the mean level of customer satisfaction is high, as well as the overall mean score for service quality dimensions. The analysis also found that customer satisfaction has a high positive relationship with the five-dimensional element in which it shows a high level of positive associations. Multiple Regression analysis showed 80% Quality of Services describes the variance in customer satisfaction. There are only two items of reliability and empathy can be regarded as critical factors of customer satisfaction with the quality of services provided, but there are few things as goods, logistics supply itself is a source of limited resources. However, emphasis should be given to concentrated efforts to improve work progress, procedures and systems involved in providing excellent service to customers.*

**TENTERA DARAT SENTIASA DIHADAPAN – CEPAT DAN CERGAS**

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurnia-Nya kajian ini dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih diucapkan kepada Dr Nor Hasni binti Osman – *Head of Technology Management Department*, Universiti Utara Malaysia dan Dr. Anuar bin Ariffin – Ketua Program Pengurusan Ekonomi dan Perniagaan, INTAN Bukit Kiara, selaku penyelia bersama kertas projek penyelidikan ini yang telah memberi bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar kepada saya dalam proses menyiapkan projek penyelidikan ini dengan jayanya. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pensyarah-pensyarah UUM dan pegawai-pegawai INTAN terutama dari Program Penyelidikan dan Sains Kuantitatif yang telah menyumbang tenaga dan masa dalam berkongsi ilmu dan pengetahuan sepanjang program Sarjana Sains Pengurusan sesi 20010/2011 ini.

Setinggi-tinggi penghargaan diucapkan kepada Brigedier Jeneral Dato' Abdul Samad bin Hj Yaacob, Brigedier Efendi bin Hj Ab Karim, Panglima 21 gerup Gerak Khas, Kolonel Fadzil bin Tajudin, Pengarah Gerak Khas dan pegawai-pegawainya; kerana memberi kebenaran dan memberi kerjasama yang tidak berbelah bahagi buat saya untuk melaksanakan kajian ini di tempat mereka.

Penghargaan terima kasih juga kepada Yang Berbahagia Datuk Jaafar Abdul Rahim, Pakar Pemikiran Kreatif dan Pemikiran Kritikal di atas usaha beliau dalam memberi nasihat, pandangan, buah fikiran dan penyusunan bahasa serta kronologi kertas projek.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga ditujukan istimewa kepada isteri tercinta, Mejar Kalsom binti Yahaya yang telah banyak berkorban masa dan tenaga, membantu serta memberi sokongan moral kepada saya disepanjang pengajian ini. Terima kasih juga buat ibu dan bapa tercinta, Hj Musa bin Zainudin dan Hj Fawakiah binti Hj Yang serta

buat anak tersayang Nurul Damia yang menjadi sumber inspirasi dan semangat kepada saya untuk menjayakan pembelajaran ini dan meneruskan liku-liku serta cabaran kehidupan.

Buat rakan-rakan DSP/SSP sesi 20010/2011, terima kasih yang tidak terhingga kerana banyak membantu samada semasa senang mahupun susah di sepanjang pengajian kita di INTAN dan Universiti Utara Malaysia. Segala jasa dan budi baik kalian tidak akan saya lupakan.

**MEJAR SAMSUL RIZAL BIN MUSA**

***‘ONLY YESTERDAY WAS AN EASY DAY’***



## HURUF SINGKATAN

ATM	Angkatan Tentera Malaysia
AKC	Anugerah Khidmat Cemerlang
BITD	Bahagian Inspektorat Tentera Darat
BADSA	Bahagian Audit Dalaman dan Siasatan Am
BAT	Borang Angkatan Tentera
GGK	Gerup Gerak Khas
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
KPD	Kepuasan Pelanggan Dalaman
KPL	Kualiti Perkhidmatan Logistik
KMK	Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja
KDO	Komando
KOD	Kor Ordnans DiRaja
PULPAK	Pusat Latihan Peperangan Khusus
PUTD	Pasukan Udara Tentera Darat
RGK	Rejimen Gerak Khas
SFS	Situational Forces Scoring
SPSS	<i>Statistical Package For The Social Science</i>
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
TD	Tentera Darat
TLDM	Tentera Laut DiRaja Malaysia
TUDM	Tentera Udara DiRaja Malaysia
TQM	Total Quality management

## SENARAI KANDUNGAN

### PERKARA

### MUKA SURAT

KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK (BAHASA MALAYSIA)	ii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iii
PENGHARGAAN	iv
HURUF SINGKATAN	v
ISI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi

### **BAB 1    1.0    PENDAHULUAN**

1.1	Pengenalan	1
1.2	Sejarah dan Organisasi Tentera Darat	3
1.3	Penyataan Masalah	6
1.4	Persoalan Kajian	9
1.5	Objektif Kajian	9
1.6	Skop Kajian	10
1.7	Kepentingan Kajian	11
1.8	Batasan Kajian	13
1.9	Kesimpulan	14

### **BAB 2    2.0    ULASAN KARYA**

2.1	Pengenalan	15
2.2	Kualiti Perkhidmatan	16
2.3	Dimensi Kualiti Perkhidmatan	18
2.4	Struktur Kualiti Perkhidmatan	24
2.5	Kepuasan Pelanggan Dalam	32

2.6	Hubungan Kualiti Perkhidmatan Dengan Kepuasan Pelanggan Dalaman	34
2.7	Kualiti Perkhidmatan Dalam Konteks Tentera darat	36
2.8	Rumusan	37
<b>BAB 3</b>	<b>3.0 METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pengenalan	39
3.2	Kerangka Teoritikal	39
3.3	Definisi Operasi	40
	3.3.1 Kualiti Perkhidmatan	40
	3.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	42
3.4	Hipotesis Kajian	43
3.5	Persampelan	44
3.6	Kaedah Persampelan	46
3.7	Instrumen Kajian	49
3.8	Analisis Data	51
3.9	Kajian Rintis	52
3.10	Ujian Kebolehppercayaan	53
3.11	Ujian Normaliti	54
<b>BAB 4</b>	<b>4.0 ANALISIS DATA</b>	
4.1	Pendahuluan	55
4.2	Analisa Diskriptif	55
	4.2.1 Demografi dan Latar Belakang Responden	56
	4.2.2 Pengukuran Nilai Penengah dan Dispersi	61
4.3	Tahap Pencapaian Responden	63
4.4	Pengujian Hipotesis	64
	4.4.1 Ujian Terhadap Hubungan Antara Pembolehubah Bebas dan Bersandar	65

4.4.2	Ujian Regresi Berganda	72
4.4.3	Model Regresi Berganda	73
4.5	Rumusan	74

## **BAB 5    5.0    PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN DAN RUMUSAN**

5.1	Pendahuluan	75
5.2	Perbincangan Penemuan	76
5.2.1	Perbezaan Demografi dan Kepuasan Pelanggan	76
5.2.2	Perkaitan Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan Dalam	77
5.2.3	Pengaruh Dimensi Kualiti Perkhidmatan ke atas Kepuasan Pelanggan Dalam	78
5.3	Cadangan Penambahbaikan	80
5.4	Kajian Akan Datang	83
5.5	Ringkasan Kajian	85
5.6	Rumusan	86

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

Lampiran A: Ujian Kebolehpercayaan

Lampiran B: Jadual Nombor Rawak

Lampiran C: Analisis Diskriptif

Lampiran D: Analisis Korelasi Pearson

Lampiran E: Analisis Regresi Berganda

Lampiran F: Borang Soal Selidik

Lampiran G: Laporan Tahunan 21 Gerup Gerak Khas tahun 2008

Lampiran H: Laporan Tahunan 21 Gerup Gerak Khas Tahun 2009

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>	<b>Tajuk Jadual</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Item-item Persoalan Dalam SERVQUAL	49
3.2	Kekuatan Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach	53
3.3	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	54
4.1	Taburan Responden Mengikut Pangkat	56
4.2	Taburan Responden Mengikut Lama Berkhidmat	57
4.3	Taburan Responden Mengikut Perkhidmatan	58
4.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Penugasan	59
4.5	Taburan Responden Mengikut Tempoh Tugas	59
4.6	Taburan Responden Mengikut Pengkhususan Penugasan	60
4.7	Statistik Diskriptif	61
4.8	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	64
4.9	Rules Of Thumb, Tengang Saiz Pekali Korelasi	64
4.10	Hasil Ujian Korelasi Antara Kualiti Perkhidmatan Logistik Dengan Kepuasan Pelanggan	65
4.11	Hasil Ujian Korelasi Antara Kebolehnya Dengan Kepuasan Pelanggan	66
4.12	Hasil Ujian Korelasi Antara Responsif ( <i>responsiveness</i> ) Dengan Kepuasan Pelanggan	67
4.13	Hasil Ujian Korelasi Antara Jaminan ( <i>assurance</i> ) Dengan Kepuasan Pelanggan	68
4.14	Hasil Ujian Korelasi Antara Empati ( <i>emphaty</i> ) Dengan Kepuasan Pelanggan	69
4.15	Hasil Ujian Regresi Berganda Pembolehubah Bebas Terhadap Pembolehubah Bersandar	71

4.16	Ujian Regresi Berganda Pembolehubah Bebas Terhadap Pembolehubah Bersandar	72
------	---	----

## SENARAI RAJAH

		Halaman
Rajah	Tajuk Rajah	
2.1	<i>Model Technical and Fuctional Quality</i>	25
2.2	<i>Model Gap</i>	26
2.3	Kerangka Pengurusan Fasiliti	29
2.4	Model Attribut Kualiti Perkhidmatan	31
3.1	Kerangka Teoritikal	39
3.2	Ilustrasi Pecahan Persampelan	46
3.3	Kedudukan Kem dan Pecahan Pasukan Naungan GGK	48

## **BAB SATU**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Perkataan kualiti dan kepuasan pelanggan tidak asing bagi sesebuah organisasi terutama yang memberi perkhidmatan kepada pelanggan baik dari segi pelanggan luaran mahupun dalaman. Di dalam Perkhidmatan Angkatan Tentera Malaysia (ATM) amnya dan Tentera Darat (TD) khususnya kepada seluruh pegawai dan anggota tentera sentiasa dititikberatkan oleh pucuk pimpinan negara dan pengurusan tertinggi TD dalam usaha untuk penambahbaikan kepada sistem penyampaian (*delivery system*) dan pengurusan logistik. Berbagai usaha telah dilaksanakan oleh TD untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memenuhi kepuasan pelanggan, antaranya adalah Sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan MS ISO 9001:2000, Petunjuk Prestasi Utama (KPI), Piagam Pelanggan, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), Anugerah Kualiti dan Inovasi dan sebagainya. Selain daripada itu, penilaian dan pemantauan juga dilaksanakan dengan penubuhan pasukan khas dan jawatankuasa tertentu seperti Bahagian Inspektorat Tentera Darat (BITD), Bahagian Audit Dalam (BADSA), Jawatankuasa pemantauan pengurusan dan logistik TD dan pelbagai pasukan kerja yang berkaitan yang kesemuanya untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kerajaan biarpun di peringkat unit-unit kecil atau pasukan besar sehinggalah ke peringkat TD.



The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Alexander Anak Wong (2004). Kepuasan Pelanggan Dan Hubungannya Dengan Kualiti Perkhidmatan: Satu Kajian Di Istana Budaya, Kuala Lumpur. Laporan Ilmiah Tidak Diterbitkan, UUM.
- Asubonteng, P., McCleary, K.J. & Swan, J.E.(1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. *Journal of Service Marketing*, Vol.10, No.6, pp 62-81.
- Bryslant, A. & Curry, A.(2001). Service Improvements in Public Services Using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, Vol.11, No.6, pp 389-401.
- Carman, J.M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, Vol.66, No. 1, pp 33-55.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A.(1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp 55-68.
- Coakes, S. J. & Steed, L. (2007). *SPSS: Analysis Without Anguish: Version 14 for Windows*. Queensland: John Wiley & Sons.

Donelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J.F. & Curry, A. C. (1995). Measuring Service Quality in Local Government: The SERVQUAL Approach. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 8, No.7, pp 15-20.

Danaher, P.J. & Haddrell, V.(1996). A Comparison of Question Scales Used For Measuring Customer Satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17, No.4, pp 4-26.

Elliott, K. M.(1994). Servperf Versus Servqual:A Marketing Management Dilemma When Assessing Service Quality. *Journal Of Marketing Management*, Volume 4, Issue 2, Pages 56-61.

Gester, L. (1996). Quality Services in Local Government. *Journal of Management Development*, Vol. 15, No.2, pp 80-96.

Gronroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept – A Mistake?. *Managing Service Quality*. Vol. 11, No.3, pp 150-152.

Hair, J., Money, A., Page, M. & Samouel,P. (2003). *Research Methods for Business*. Sussex: John Wiley & Sons Inc.

Kotler, P., Ang, S.H., Leong, S.M. & Tan, C.T. (1999). *Marketing Management: An Asian Perspective*..(8<sup>th</sup> ed.). Singapore: Prentice Hall.

Lee,H., Lee,Y. & Yoo, D.(2000). The Detrminants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction. *Journal of Service Marketing*, Vol. 14, No.3, pp 217-231.

Mufatto, M. & Panizzolo, R.(1995). A Processed-based View for Customer Satisfaction. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 12, No.9, pp 154-169.

Malaysia Kita (2007). Petaling Jaya: International Law Book Services.

Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000), Oxford University Press, 6<sup>th</sup> Edition, Oxford, United Kingdom.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, p12-40.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, December 1990, p34-44.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement And Reassessment Of The SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, p420-450.

Piaw, C.Y. (2006). *Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill.

Sohail, M.S., Roy, M.H., Saeed, M., & Ahmed, Z.U. (2007). Determinants Of Service Quality In The Hospitality Industry: The Case Of Malaysian Hotels. *Journal of Accounting*, Vol. 14, p64-74.

Scott, D. & Shieff, D. (1993). Service Quality Components and Group Criteria in Local Government. *International Journal of Service Industry*, pp 42-53.

Scott, D. & Vitartas, P. (2008). The Role of Involvement and Attachment in Satisfaction with Local Government Services. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 21, No.1, pp 45-57.

Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N., (2002). Determinants of Customer-perceived Service Quality A Confirmatory Factor Analysis Approach. *Journal of Service Marketing*, Vol. 16, No.1, pp 9-34.

Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N., (2002). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: A Factor Specific Approach. *Journal of Service Marketing*, Vol. 16, No.4, pp 363-379.

Sekaran, Uma (2007). *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. (4<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Son Inc.

Thcodorakis,N., Kambitsis,C., Laios, A., & Koustelios, A.(2001). Relationship Between Measures of Service Quality and Satisfaction of Spectators in Professional Sports. *Managing Service Quality*, Vol. 11, No.6, pp 431-438.

Teas, R.K.(1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 57, No.4, pp 18-34.

Taylor, S.A. & Baker, T.L.(1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, Vol. 70, No.2, pp 163-178.

Wisniewski,M.(2001). Assessing Customer Satisfaction With Local Authority Services Using SERVQUAL. *Total Quality Management*, Vol. 12, No.7 & 8, 995-1002.

Yuliarmi, N.N. & Riyasa, P.(2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12, No.1, pp 9-28.

Yi, Y. (1990). A critical review of customer satisfaction", in Zeithaml, V.A. (Ed.), *Review of Marketing*, 1990, American Marketing Association, Duke University.